| 국토교통부 | 보 도 자 료 | |
|---|---|---|
| | 배포일시 | 2022. 5. 12.(목)<br>/ 총 10매(본문7, 참고3) |
| 담당 부서 / 항공산업과 | 담 당 자 | • 과장 심지영, 사무관 손상희<br>• ☎ (044) 201-4231 |
| 보 도 일 시 | 2022년 5월 13일(금) 석간부터 보도하여 주시기 바랍니다.<br>※ 통신·방송·인터넷은 5. 13.(금) 06:00 이후 보도 가능 | |

# 항공교통서비스의 모든 정보를 한눈에

## - 21년 항공교통서비스 보고서 발간… 13일부터 국토부 누리집 열람 -

□ 국토교통부는 **다양한 항공교통서비스 정보를 한 곳에 모은「2021 항공교통서비스 보고서*」**를 **발간**하였다. 5월 13일부터 국토교통부 누리집(www.molit.go.kr)에서 누구나 찾아볼 수 있다.

* (항공교통서비스 보고서) 2014년부터 해당연도 1월 1일부터 12월 31일까지 항공교통서비스에 관한 보고서를 연 단위로 발간

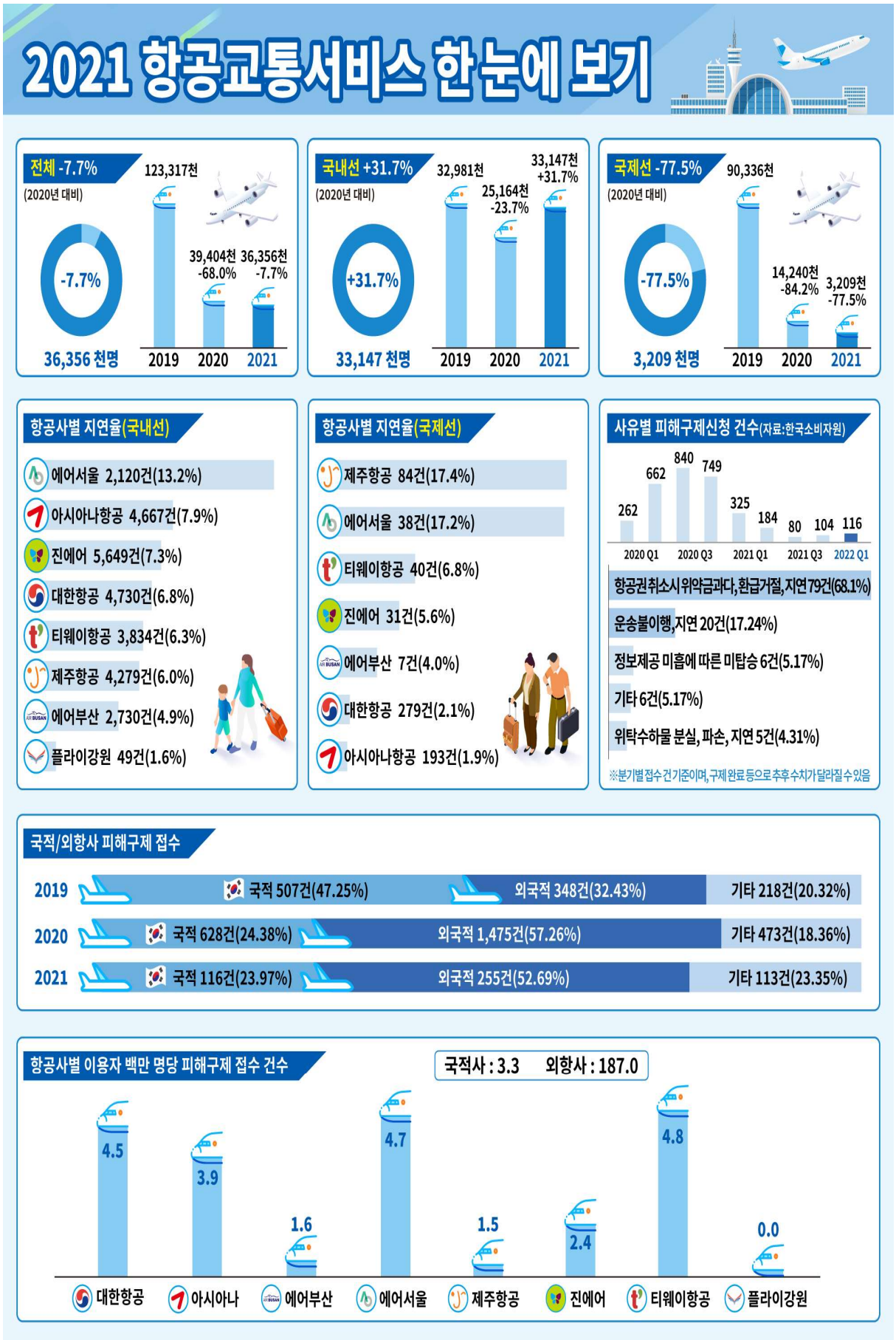
○ **「2021 항공교통서비스 보고서」**는 **국적사의 운송실적, 지연·결항률, 피해구제 접수현황** 등 정보를 담고 있어 항공사 이용 전 필요한 정보를 확인하고 항공사 선택이 필요할 때 **언제든지 확인**할 수 있다.

□ **「2021 항공교통서비스 보고서」**에는 **'23년 새로운 지연운항 기준 도입**을 위하여 기존 활주로의 이·착륙을 기준으로 측정해오던 지연 기준을 **게이트 출발·도착 기준**으로 변경하여 **인천공항의 지연율 시범조사**한 결과를 수록하였다. 향후 다른 공항까지 조사를 확대할 계획이다.

* 활주로 이륙·착륙 기준은 국내선 30분, 국제선 60분을 초과시 지연으로 측정하고, 게이트 출발·도착 기준은 국내선·국제선 모두 15분을 초과시 지연으로 측정

○ 이외에도 사전에 이용자들이 알아두면 편리한 항공사 운송약관의 주요 정보도 함께 제공된다.

□ 「2021 항공교통서비스 보고서」에 수록된 주요 내용은 다음과 같다.



## 1. 운송실적 정보

□ 지난해 **항공교통서비스 이용객**은 총 **3천 636만명**으로, 우리 국민 2명 중 1.4명이 항공기를 이용하였으며, 이는 전년 대비 7.7%, '19년 대비 70.5% 감소한 것으로, **최근 10년 중 최저치**를 기록하였다.

○ **국내선 이용객**은 **3천 315만 명**으로 전년 대비 **31.7%**, 2019년 대비 **0.5% 상승**하여 **역대 최고치**의 실적을 보인 반면, **국제선 이용객**은 **321만 명**으로 전년 대비 **77.5%**, 2019년 대비 **96.4% 감소**하였기 때문이다.

< **여객 운송실적** >

(단위: 천명, %)

| 구분 | | 2021년도 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 총계 | 국내선 | 국제선 |
| 대형 항공사 | 대한항공 | 5,819 | 4,818 | 1,001 |
| | 아시아나항공 | 5,114 | 4,477 | 637 |
| | 합계 | 10,933 | 9,295 | 1,638 |
| 저비용 항공사 | 에어부산 | 4,492 | 4,464 | 28 |
| | 에어서울 | 1,696 | 1,665 | 31 |
| | 제주항공 | 6,516 | 6,459 | 57 |
| | 진에어 | 5,846 | 5,811 | 35 |
| | 티웨이항공 | 5,157 | 5,100 | 57 |
| | 플라이강원 | 136 | 136 | - |
| | 에어로케이 | 135 | 135 | - |
| | 에어프레미아 | 81 | 81 | - |
| | 합계 | 24,058 | 23,851 | 207 |
| 외국적 항공사 | | 1,364 | - | 1,364 |
| 합계 | | 36,355 | 33,146 | 3,209 |

○ 한편, 전년 대비 **대형항공사의 여객수송실적은 12.1% 증가, 저비용항공사는 41.3% 증가**하였는데, 이는 **저비용항공사**가 급감한 국제선 운항 대신 **국내선 공급좌석** 수를 크게 **확대**하였기 때문이다.

('20년 65.7백만→ '21년 81.1백만)

## 2. 정시성 정보

### [ 국내선 ]

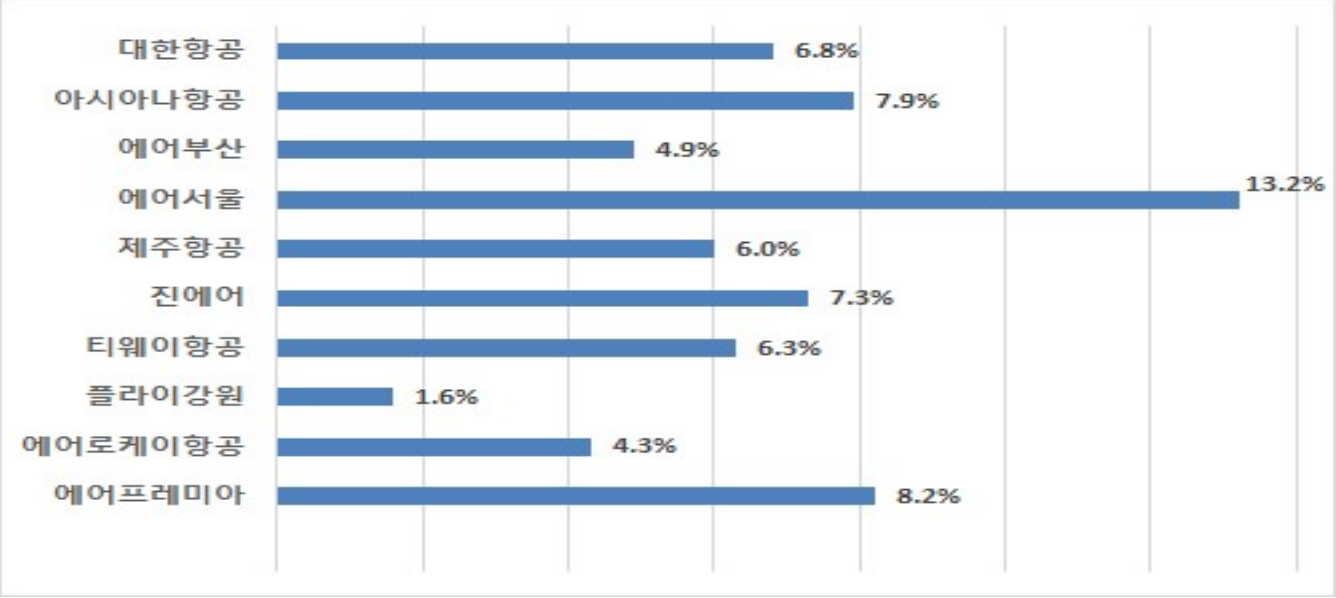
□ ‘21년 국내선 **정시율은 92.4%, 지연율(30분 초과)**은 **6.7%, 결항률**은 **0.9%**를 차지하였다.

○ 국내선 **지연율은 전년대비** 운송실적 증가(+31.7%)에 따라 **2.3%p 증가**하였으나, **‘19년 대비 5.0%p 감소**하여 국제선 운항 횟수의 감소로 공항 내 혼잡이 적은 영향으로 분석되었다.

* (지연율) ’17년 12.0% → ’18년 13.4% → ’19년 11.7%→ ‘20년 4.4% → ’21년 6.7%

○ ‘21년의 경우 **플라이강원**의 지연율이 1.6%로 **가장 낮은** 반면, **에어서울**이 13.2%로 **가장 높은** 지연율을 기록하였다.

< **항공사별 국내선 지연율** >




- 지연사유는 모든 항공사에서 **접속 지연사유가 가장 큰 비중**을 차지하였으나, 국토부의 **항공기 지연운항 개선 T/F**를 통해 마련된 **첫 출발편 정시성 집중관리, 운항 여유시간**(1시간) **확보** 등 지연 감소 방안에 따라 조금씩 **감소**하는 **추세**를 보이고 있다.

* (접속) ’17년 91.7% → ’18년 90.5% → ’19년 89.0%→ ‘20년 80.4% → ’21년 77.4%

○ **국내선 결항은 총 3,521건**으로, 전년 대비 **0.05%p 증가**하였다. 주요 **결항사유**는 **기상**에 의한 영향, **항공기 연결 접속 순**으로 **에어프레미아**가 **0.37%**로 **가장 낮은** 결항률*을 보였다.

* 에어프레미아 0.37%, 제주항공 0.54%, 티웨이항공 0.70%, 아시아나항공 0.81%, 에어부산 0.87%, 대한항공 0.90%, 에어서울 0.93%, 진에어 1.34%, 에어로케이 1.90%, 플라이강원 2.30%

## [ 국제선 ]

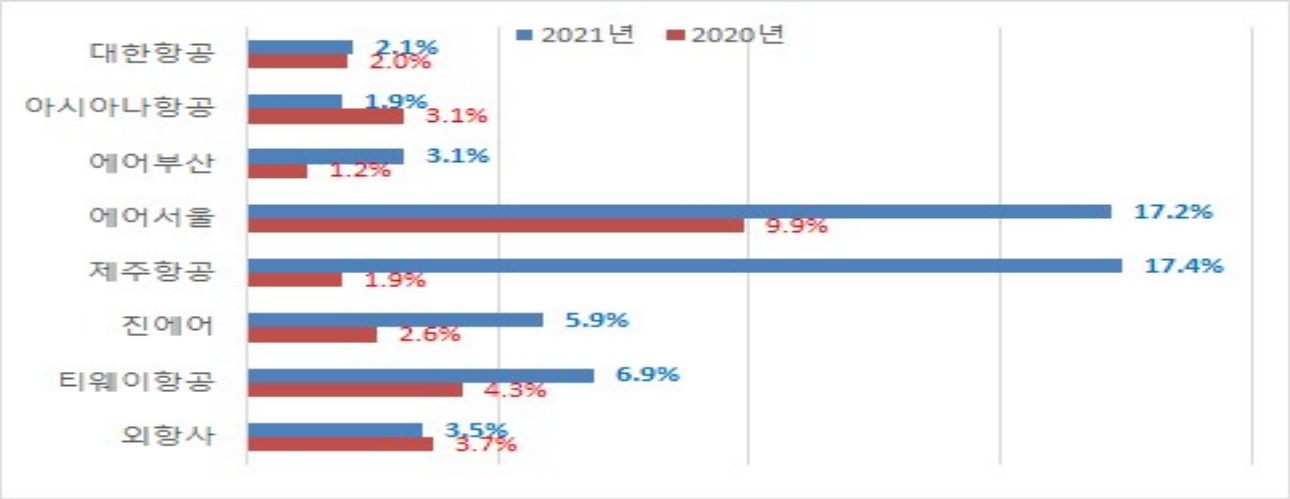
□ '21년 국적사의 국제선 **정시율**은 **97.3%로, 지연율(1시간 초과)**은 **2.7%, 결항률**은 **0.07%**를 차지하였고, 외국적항공사의 국제선 **정시율**은 **96.3%, 지연율**은 **3.5%, 결항률**은 **0.21%**로 나타났다

○ 국적사의 경우, 전체 항공사의 지연율은 **'20년 대비 변동이 없는 것**으로 나타났다.

- 저비용항공사의 지연율이 증가하였으나, **국제선** 운항편의 대부분이 **대형항공사**에 의해 **이뤄져**(92.7%) **영향이 미미**하고, 국제선 운항 횟수의 감소로 **인천공항의 혼잡도가 낮아져** 대형항공사의 **지연율이 개선**되었기 때문으로 보인다.

- 외국적항공사 중에서는 '21년 500회 이상 운항한 8개사 중 싱가폴 항공이 0.8%로 가장 낮고, 델타항공이 3.8%로 가장 높았다.

**< 항공사 국제선 지연율 >**




* 플라이강원, 에어로케이, 에어프레미아는 국제선 미운항

ㅇ **국제선 결항은** 국적사 중 **에어서울**이 **1.45%**로 가장 높았으나, **결항 건수 모두 기상에 의한 결항**으로 높은 결항률이 기록되었다.

- **외국적항공사**는 '21년 500회이상 운항한 외국적항공사 8개사 중 **델타항공이 0.27%**로 **가장 높았다**.

**[ 인천공항 지연시간 측정 ]**

□ **'21년**에는 앞으로 도입될 국제 통용 지연기준을 시범 조사하기 위해 지연 측정기준을 기존 **활주로 이륙·착륙 기준**에서 **게이트 출발·도착 기준**으로 변경하고, 인천공항의 지연율 변화를 분석하였다.

* 활주로 이륙·착륙 기준은 국내선 30분, 국제선 60분을 초과시 지연으로 측정하고, 게이트 출발·도착 기준은 국내선·국제선 모두 15분을 초과시 지연으로 측정

- 현행 **활주로 이·착륙 기준**의 국제선 출발 지연율*은 **2.1%**이었으나, 새로운 기준인 **게이트 출·도착 기준**(15분 초과 지연)으로 변경 시 **4.6%**로 다소 높게 나타났다. * 60분 초과 지연된 항공편의 비율

- 구체적으로 살펴보면 15분 초과~60분 이내 이륙한 항공편이 많음을 알 수 있으며, **게이트 출발 후 지상활주 및 이륙대기 시간**이 **지연율** 변화에 **영향**을 주고 있어 이를 개선하기 위한 대책 마련이 필요할 것으로 보인다.

## 3. 이용자 피해 신청절차 정보

□ '21년 한국소비자원에 접수된 **항공 관련 피해구제 접수건수**는 484**건**으로 **전년 대비 약 81% 감소**하였다. 이는 코로나19 장기화로 인해 **운항 횟수** 및 **이용자 수**가 전반적으로 **감소**하였기 때문이다.

ㅇ 피해유형별로는 팬데믹 장기화에 따른 항공권 계약해제 및 환급 요구 사례가 대부분으로, **취소·환불위약금 관련 피해**가 407건(84.1%)으로 **가장 많았으며**, **지연·결항 피해**가 30건(6.2%)으로 **2위**를 차지했다.

- 특히, 코로나-19 이후 외항사의 응답 지연 등 대응이 미흡하여 이용자 백만명당 피해구제 접수건수 환산 시 국적사가 3.3건인 반면 외항사는 187.0건으로 집계되었다.

○ 국적사 중 이용자 백만명당 **피해구제 접수건수**는 **티웨이항공이 4.8건으로 가장 많았으며, 제주항공이 1.5건으로 가장 적었다.**

□ 항공이용 시 발생한 피해는 항공사, 한국소비자원(☏1372), 공항공사, 국토교통부 등 다양한 경로를 통해 문의 또는 접수할 수 있으며,

- 항공사와 상호협의를 통한 합의, 한국소비자원 소비자분쟁해결기준 등을 통해 피해구제를 받을 수 있다.

□ 국토교통부 심지영 항공산업과장은 "최근 단계적 일상회복으로 항공수요가 점차 증가하고 있는 만큼, 「**2021 항공교통서비스 보고서**」가 **항공교통이용자들의 항공사 선택에 도움**이 되기를 바란다"면서,

○ "앞으로도 **항공사 정시율**, 항공서비스 이용 시 **정보제공 강화**, 시의적절한 **서비스 정보 공개** 등 **항공교통이용자 서비스 제고**에 주안점을 둔 정책을 추진하겠다"라고 말했다.

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 항공산업과 손상희 사무관(☎ 044-201-4231)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

# 참고 1 승객 운송현황

## □ 국내선

(단위: 천명, %)

| 구분 | | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 전년 대비 증감 | 2019년 대비 증감 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 대형 항공사 | 대한항공 | 7,989 | 6,957 | 7,556 | 4,027 | 4,818 | 19.6% | -36.2% |
| | 아시아나항공 | 5,991 | 6,129 | 6,357 | 4,263 | 4,477 | 5.0% | -29.6% |
| | 합계 | 13,979 | 13,087 | 13,913 | 8,290 | 9,295 | 12.1% | -33.2% |
| 저비용 항공사 | 에어부산 | 4,106 | 4,457 | 4,342 | 3,364 | 4,464 | 32.7% | 2.8% |
| | 에어서울 | - | - | 91 | 938 | 1,665 | 77.6% | 1729.7% |
| | 이스타항공 | 3,006 | 3,033 | 3,134 | 568 | - | -100.0% | -100.0% |
| | 제주항공 | 4,642 | 4,676 | 4,873 | 4,325 | 6,459 | 49.3% | 32.5% |
| | 진에어 | 3,738 | 3,475 | 3,576 | 3,624 | 5,811 | 60.3% | 62.5% |
| | 티웨이항공 | 2,935 | 2,873 | 3,030 | 3,910 | 5,100 | 30.4% | 68.3% |
| | 플라이강원 | - | - | 22 | 145 | 136 | -6.6% | 518.2% |
| | 에어로케이 | - | - | - | - | 135 | 순증 | 순증 |
| | 에어프레미아 | - | - | - | - | 81 | 순증 | 순증 |
| | 합계 | 18,427 | 18,514 | 19,068 | 16,874 | 23,851 | 41.3% | 25.1% |
| 합계 | | 32,406 | 31,601 | 32,981 | 25,164 | 33,147 | 31.7% | 0.5% |

## □ 국제선

(단위: 천명, %)

| 구분 | | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 전년 대비 증감 | 2019년 대비 증감 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 대형 항공사 | 대한항공 | 18,925 | 20,052 | 20,054 | 3,604 | 1,001 | -72.2% | -95.0% |
| | 아시아나항공 | 13,344 | 13,727 | 13,798 | 2,391 | 637 | -73.4% | -95.4% |
| | 합계 | 32,269 | 33,779 | 33,851 | 5,995 | 1,638 | -72.7% | -95.2% |
| 저비용 항공사 | 에어부산 | 3,004 | 3,610 | 3,455 | 414 | 28 | -93.2% | -99.2% |
| | 에어서울 | 821 | 1,717 | 1,812 | 222 | 31 | -86.1% | -98.3% |
| | 이스타항공 | 2,515 | 2,871 | 3,016 | 412 | - | -100.0% | -100.0% |
| | 제주항공 | 5,825 | 7,285 | 8,365 | 1,128 | 57 | -95.0% | -99.3% |
| | 진에어 | 4,860 | 5,415 | 5,084 | 666 | 35 | -94.8% | -99.3% |
| | 티웨이항공 | 3,278 | 4,171 | 4,907 | 701 | 57 | -91.9% | -98.8% |
| | 플라이강원 | - | - | 1.3 | 7.7 | - | -100.0% | -100.0% |
| | 합계 | 20,302 | 25,069 | 26,640 | 3,551 | 207 | -94.2% | -99.2% |
| 외국적항공사 | | 24,385 | 27,078 | 29,894 | 4,694 | 1,364 | -70.9% | -95.4% |
| 합계 | | 76,956 | 85,925 | 90,386 | 14,240 | 3,209 | -77.5% | -96.4% |

# 참고 2 지연율

## □ 국내선

(단위: %)

| 구분 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 전년 대비 개선 | 2019년 대비 개선 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 대한항공 | 10.1% | 10.4% | 7.1% | 3.3% | 6.8% | +3.5%p | -0.3%p |
| 아시아나항공 | 11.5% | 13.6% | 13.0% | 4.8% | 7.9% | +3.1%p | -5.1%p |
| 에어부산 | 12.5% | 11.5% | 7.7% | 3.4% | 4.9% | +1.5%p | -2.8%p |
| 에어서울 | - | - | 36.4% | 10.0% | 13.2% | +3.2%p | -23.2%p |
| 이스타항공 | 10.9% | 17.1% | 17.3% | 9.3% | - | - | - |
| 제주항공 | 13.5% | 15.8% | 14.3% | 4.0% | 6.0% | +2.0%p | -8.3%p |
| 진에어 | 15.7% | 16.1% | 15.1% | 5.5% | 7.3% | +1.8%p | -7.8%p |
| 티웨이항공 | 13.0% | 16.1% | 15.4% | 5.3% | 6.3% | +1.0%p | -9.1%p |
| 플라이강원 | - | - | 5.6% | 0.8% | 1.6% | +0.8%p | -4.0%p |
| 에어로케이항공 | - | - | - | - | 4.3% | - | - |
| 에어프레미아 | - | - | - | - | 8.2% | - | - |
| 합계 | 12.0% | 13.4% | 11.7% | 4.4% | 6.7% | +2.3%p | -5.0%p |

## □ 국제선

(단위: %)

| 구분 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 전년 대비 개선 | 2019년 대비 개선 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 대한항공 | 5.8% | 4.8% | 2.5% | 2.0% | 2.1% | +0.1%p | -0.4%p |
| 아시아나항공 | 8.4% | 7.7% | 5.0% | 3.1% | 1.9% | -1.2%p | -3.1%p |
| 에어부산 | 1.4% | 2.4% | 2.0% | 1.2% | 3.1% | +1.9%p | +1.1%p |
| 에어서울 | 3.4% | 5.2% | 5.0% | 9.9% | 17.2% | +7.3%p | +12.2%p |
| 이스타항공 | 5.7% | 6.3% | 5.0% | 4.0% | - | - | - |
| 제주항공 | 6.1% | 5.3% | 3.7% | 1.9% | 17.4% | +15.5%p | +13.7%p |
| 진에어 | 4.0% | 5.4% | 4.0% | 2.6% | 5.9% | +3.3%p | +1.9%p |
| 티웨이항공 | 5.3% | 6.3% | 5.5% | 4.3% | 6.9% | +2.6%p | +1.4%p |
| 플라이강원 | - | - | 0.0% | 0.0% | - | - | - |
| 합계 | 5.9% | 5.6% | 3.8% | 2.7% | 2.7% | 0.0%p | -1.1%p |

## 참고 3 피해구제 접수현황 (한국소비자원)

### □ 접수건수

(단위: 건)

| 구분 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 |
|---|---|---|---|---|---|
| 국적사 | 602 | 638 | 507 | 628 | 116 |
| 외국적항공사 | 478 | 486 | 348 | 1,475 | 255 |
| 기타 | 172 | 313 | 218 | 473 | 113 |
| 전체 | 1,252 | 1,437 | 1,073 | 2,576 | 484 |

* 기타 : 여행사, 2개 이상의 항공사를 피신청인으로 접수하여 분류가 불가한 경우

### □ 피해유형별 접수 현황

(단위: 건)

| 구분 | 지연<br>결항 | 수하물<br>지연파손 | 정보제공<br>미흡 | 취소환불<br>위약금 | 초과<br>판매 | 그 외 | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 국적사 | 20 | 10 | 6 | 70 | - | 13 | 119 |
| 외국적<br>항공사 | 9 | 2 | 6 | 233 | - | 5 | 255 |
| 기타 | 1 | - | 2 | 104 | - | 3 | 110 |
| 합계 | 30 | 12 | 14 | 407 | - | 21 | 484 |

* 기타 : 여행사, 2개 이상의 항공사를 피신청인으로 접수하여 분류가 불가한 경우